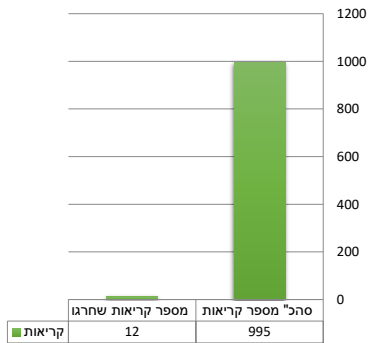


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: ניקיון העיר מנהל היחידה: ראובן אביסר חודש: ינו-20

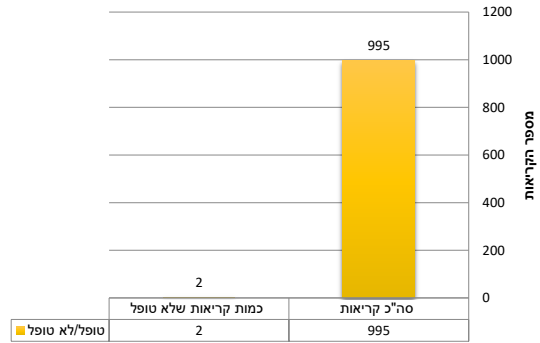
0

30% עמידה בזמן
29



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 995 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 983 עמדו בזמן התקן ו- 12 חרגו מזמן התקן.

40% טופל לא טופל
36



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

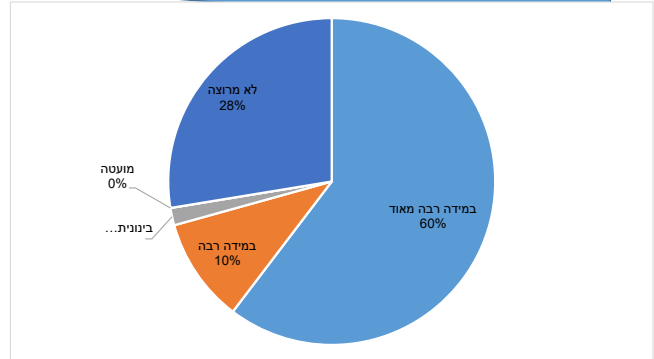
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 995 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 993 טופלו ו- 2 דווחו שנסגרו ללא טיפול.

15% מנהל חוזר
8



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי.
 מתוך 16 קריאות שנפתחו לחזרה לפונה המחלקה חזרה ל- 8.

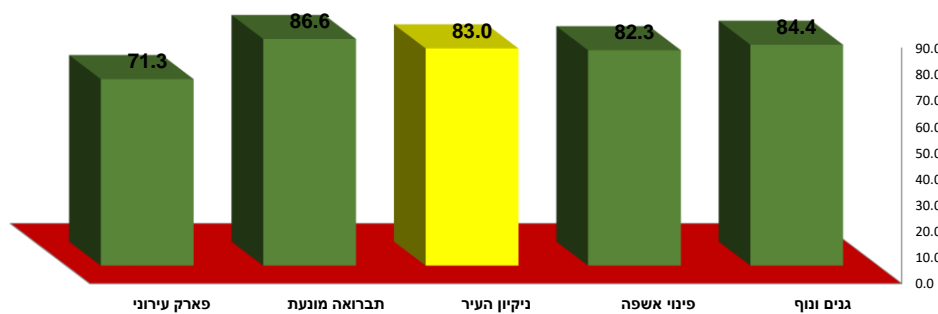
15% שביעות רצון
11



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	ציון	כמות סקרים
במידה רבה מאוד	100	35
במידה רבה	85	6
בינונית	60	1
מועטה	25	0
לא מרוצה	0	16
סתייך נבדקו נסקרים	58	

ציון סופי 83.0



ביחס ליחידות האגף השונות